

**PELAYANAN KESEHATAN DAN KEPUASAN PASIEN PESERTA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (STUDI KASUS
PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN SINJAI)**

Auliah M.

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar

Dra. Hj. Herlina Sakawati, M.Si

Staf Pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar
Jl. A.P. Pettarani kampus UNM Gunung Sari Baru Makassar
Email: mappakanro@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis asosiatif untuk mengetahui hubungan antara dua variabel. Penarikan sampel menggunakan tehnik random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis statistic inferensial.

Hasil penelitian memperoleh tingkat kualitas pelayanan kesehatan berada pada kategori sangat baik dengan indikator yaitu penerapan standar dan kode etik profesi dan penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berada pada kategori sangat puas dengan indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keahlian mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Berdasarkan analisis data yang diperoleh menunjukan hipotesis yang menyatakan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai memiliki pengaruh dengan kualitas pelayanan kesehatan. Hal tersebut menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan kesehatan yang lebih maksimal dan sesuai dengan harapan pasien.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting saat ini karena berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil, tidak diskriminatif dan mengutamakan kebutuhan masyarakat.

Warga negara berperan sebagai penerima pelayanan dan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan yang diinginkan sehingga kebutuhannya terpenuhi. Oleh karena itu pemerintah harus menyediakan sarana prasarana memadai dan penyediaan sumber daya aparatur

yang kompeten serta berkualitas untuk menjalankan pelayanan publik.

Salah satu pelayanan publik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah pelayanan kesehatan. Mengingat kesehatan merupakan faktor paling utama dalam kehidupan manusia, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang adil, aman, terkendali biaya dan kualitasnya. Hal tersebut diperjelas dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, bahwa setiap masyarakat berhak atas pelayanan kesehatan yang setinggi-tingginya tanpa membedakan suku, golongan, agama, jenis kelamin, status sosial dan ekonomi.

Banyak upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan public di Indonesia, salah satunya dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, namun realitas pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan masih sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini.

Rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang harus mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. Rumah sakit dalam menerima dan melayani pasien sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik harus memahami hakikat dasar dari rumah sakit yaitu pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan pelayanan siap, cepat, tanggap, dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien serta perawatannya. Dalam upaya untuk pemenuhan tersebut, maka rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan

kesehatan harus selalu berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan baik berupa sarana, prasarana maupun sumber daya manusia (SDM).

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan bagi masyarakat Kabupaten Sinjai dan sekitarnya, yang senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat, terlebih lagi rumah sakit ini telah meraih akreditasi paripurna. Namun, dengan status yang dimiliki Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai ini belum bisa dijadikan jaminan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sempurna. Hal tersebut disebabkan masih adanya keluhan-keluhan dari pasien yang mendapat pelayanan di rumah.

Berdasarkan hasil uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum mendapat pelayanan kesehatan yang berkualitas secara menyeluruh, terlebih untuk pasien rawat inap pengguna BPJS. Hal ini sangat bertolak belakang dengan tujuan

adanya BPJS yaitu untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak, yang diperjelas dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Berdasarkan peraturan tersebut, rumah sakit berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas untuk semua pasien. Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan menyeluruh dan tidak membedakan pasien, baik pasien umum maupun pasien yang ditanggung oleh BPJS demi mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat dilihat bahwa jumlah pasien rawat inap umum mengalami penurunan dari tahun 2016 hingga 2018 dan sedikit mengalami peningkatan sampai Oktober 2019. Sedangkan pasien rawat inap pengguna BPJS mengalami peningkatan. Hal tersebut berarti semakin hari semakin banyak pasien yang beralih ke BPJS. Maka dari itu, penelitian ini akan difokuskan pada pasien rawat inap

pengguna BPJS untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Kabupaten Sinjai.

Berbagai masalah tentang kualitas pelayanan kesehatan kesehatan yang ada di rumah sakit telah banyak dilakukan penelitian oleh peneliti-peneliti terdahulu. Seperti yang dilakukan oleh Musniah (2015) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Polewali Mandar menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pengguna BPJS.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang di jelaskan sebelumnya dimana perbedaanya terletak pada lokus, fokus dan teori yang digunakan. Berangkat dari

beberapa teori, opini dan penelitian sebelumnya maka peneliti ingin meneliti Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai).

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan pada uraian sebelumnya maka, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai?

3. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penulisan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman (Hayat, 2017, hal. 21) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Kepercayaan masyarakat merupakan dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik, maka pemerintah bertanggung jawab untuk menjunjung tinggi kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Haryanto & Suranto, 2012, hal. 3).

Adapun standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, meliputi:

a. Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

2. Konsep Pelayanan Kesehatan

Menurut (Alamsyah, 2017, hal. 21–22) Pelayanan kesehatan adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit

dengan sasaran utamanya adalah masyarakat.

Menurut (Tando, 2013, hal. 165) pelayanan kesehatan bukan lagi hanya sekedar bagaimana cara mengobati dan menyembuhkan penyakit pasien, tetapi sekarang menekankan pada cara pelayanan kesehatan yang diselenggarakan untuk memenuhi hak-hak asasi pasien di bidang pelayanan kesehatan.

3. Kepuasan Pasien

Handi Irawan (Astuti & Kustiyah, 2014) kepuasan pasien adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan perasaan seseorang.

Sedangkan (Hartono, 2010, hal. 30) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan seseorang (klien/pasien) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya.

Satrianegara (2018, hal. 218) mengemukakan bahwa ada dua

dimensi kepuasan pasien yaitu sebagai berikut:

- a. Kepuasan pasien yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi, hubungan dokter-pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.
- b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan, ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, ketersediaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan.

4. Rumah Sakit

Wolper dan Pena (Azrul, 2010, hal. 88) Rumah sakit adalah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta dimana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan.

Hartono (Hadijah, 2016, hal. 123) rumah sakit adalah sarana

kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan secara merata, dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk lahan praktek pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian Survei (*survey reseach*) atau sering disebut dengan penelitian kuantitatif deskriptif. Dimana dalam penelitian ini dilakukan untuk meneliti sampel dari suatu populasi. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan tujuan menggeneralisasikan dari sampel menjadi populasi.

Jenis dalam penelitian ini yaitu penelitian *asosiatif* dengan bentuk hubungan kasual. Penelitian *asosiatif* merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Sementara hubungan kausal merupakan hubungan sebab akibat, bila X maka Y, yaitu bila kualitas

pelayanan rumah sakit yang diberikan baik, maka kepuasan pasien rawat inap akan meningkat.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu:

1. Variabel Independen

Variabel independen dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), baik yang berpengaruh positif maupun negatif. Dalam kaitannya hal ini variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan kesehatan (X) menurut Satrianegara (2018, hal. 218), dengan indikator sebagai berikut:

- a. Penerapan standar dan kode etik profesi.
- b. Persyaratan pelayanan kesehatan.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel output adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen yaitu variabel yang nilainya tergantung dari variabel lain, dimana nilainya akan

berubah jika variabel yang berhubungan berubah. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (Y), yang indikatornya sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian;
- c. Biaya pelayanan;
- d. Produk pelayanan;
- e. Sarana dan prasarana; dan
- f. Kompetensi petugas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dapat memberi pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai. Data *output* SPSS versi 16, berdasarkan hipotesis dan hasil dari analisis yang telah dilaksanakan, seperti analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan $Y = 1.343 + 0,998X$, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan kesehatan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y). akan naik mengikuti variabel X. Apabila nilai X dinaikkan satu poin, maka

nilai Y akan naik sebesar 0,998. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 16, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai R Square dari ke dua variabel tersebut sebesar 97% sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan (X) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai berada pada kategori baik. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai sudah baik.
2. Kepuasan pasien rawat inap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai berada pada kategori puas. Hal

ini membuktikan bahwa pasien atau keluarga pasien merasa puas terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai.

3. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai. Hal ini membuktikan semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diterima maka masyarakat akan semakin puas dengan pelayanan tersebut.

Saran

1. Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai memiliki kategori sangat baik. Meskipun demikian, perlu untuk mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan yang telah dilakukan selama ini karena kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Jika terdapat penyimpangan, maka perlu dilakukan perbaikan agar tidak mempengaruhi kepuasan pasien.

2. Kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai memiliki

kategori sangat puas. Meskipun demikian, masih perlu peningkatan pada masing-masing indikator sehingga dengan peningkatan tersebut juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Maka setiap sumber daya manusia yang ada di rumah sakit perlu meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

3. Kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai dan pengaruh tersebut bersifat positif. Oleh karena itu kualitas pelayanan rumah sakit harus terus ditingkatkan agar pengaruh kualitas terhadap kepuasan bisa terus meningkat dan berdampak positif terhadap rumah sakit maupun pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D. (2017). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika.
- Astuti, & Kustiyah, E. (2014). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*.
- Az-zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan

- Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains*, 12(2), 99–111.
- Azrul, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Penerbit Erlangga.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009, (2009).
- Hadijah. (2016). Analisis Kualitas pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *eJurnal Katalogis*, 4(7), 118–129.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hartono, B. (2010). *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Reineka Cipta.
- Haryanto, A. T., & Suranto, J. (2012). *Pelayanan Kesehatan (Studi Rawat Inap di Pusat Kesehatan (Puskesmas), Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri)*. 3(22), 1–10.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers.
- Herlambang, S. (2018). *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan*. Gonyeng Publishing.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, (2003).
- Musniah, J. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar*. Universitas Negeri Makassar.
- Octavia, A., Suswitaroza, & Anwar, A. P. (2012). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi*. 1(1), 11–30.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Rajawali Pers.
- Satrianegara, M. F. (2009). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Salemba Medika.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Salemba Medika.
- Satrianegara, M. F. (2018). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Salemba Medika.
- Siswati, S. (2013). *Etika dan Hukum Kesehatan dalam Perspektif Undang-Undang Kesehatan*. Rajawali Pers.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Refika Aditama.
- Tando, N. M. (2013). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. In Media.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), (2011).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).

- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, (2009).
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, (2009).
- Wahyuni, S. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone*. Universitas Negeri Makassar.

